



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**EL PROGRAMA 5S Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO
AL CLIENTE DE LAS NOTARÍAS UBICADAS EN EL DISTRITO DE SAN
MIGUEL, AÑO 2015**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA:

RAMIREZ CARDOZO, LALY MEDALY

ASESOR:

DR. GERARDO FRANCISCO LUDEÑA GONZALES

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES

LIMA - PERÚ

2015

PÁGINA DEL JURADO

DR. VICTOR DEMETRIO DÁVILA ARENAZA
PRESIDENTE

DR. ANTONIO DIAZ SAUCEDO
SECRETARIO

DR. GERARDO LUDEÑA GONZALES
VOCAL

DEDICATORIA

A Dios por darme vida y permitirme realizar uno de los sueños anhelados en mi carrera profesional, a mis padres por su apoyo incondicional, por ser aquella fuerza para seguir con perseverancia cada una de mis metas.

AGRADECIMIENTO

A mis padres por el sacrificio que realizan día a día por verme profesional y a mis amigos por su compañerismo incondicional en esta larga travesía de investigación.

A mis profesores del área de desarrollo de tesis, por ser la guía para elaborar el presente trabajo.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo LALY MEDALY RAMIREZ CARDOZO, con D.N.I. N° 70185162, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 10 de diciembre del 2015

.....
Laly Medaly Ramirez Cardozo

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada” El programa 5s y su relación con la calidad de servicio al cliente de las notarías ubicadas en el distrito de San Miguel, año 2015”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de licenciada en Administración.

Laly Medaly Ramirez Cardozo

ÍNDICE

PÁGINAS PRELIMINARES	Pág.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
RESUMEN	ix
ABSTRACT	ix
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	
1.1. Realidad problemática	10
1.2. Trabajos previos	12
1.3. Teorías relacionas al tema	16
1.4. Formulación del problema	22
1.5. Justificación del estudio	23
1.6. Objetivos	24
1.7. Hipótesis	24
CAPÍTULO II: MÉTODO	
2.1. Diseño de la investigación	25
2.2. Variables, Operacionalización	26
2.3. Población y muestra	28
2.4. Técnicas, instrumentos de recolección de datos	28
2.5. Método de análisis de datos	29
2.6. Aspectos éticos	29
CAPÍTULO III: RESULTADOS	
3.1. Prueba de normalidad	30
3.2. Correlación de hipótesis	30

3.3. Gráficos por dimensión	32
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN	36
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES	40
CAPÍTULO VI: RECOMENDACIONES	41
CAPÍTULO VII: REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS	42
ANEXOS	
Instrumentos de recolección de datos	46
Validación de instrumentos	48
Matriz de Consistencia	54

RESUMEN

En la presente investigación que se realizó en las notarías ubicadas en el distrito de San Miguel se planteó como objetivo general determinar la relación significativa entre el programa 5s y la calidad de servicio al cliente, para ello se realizó una investigación de tipo descriptiva - correlacional, donde el número de la población de estudio estuvo conformada por 70 trabajadores. En cuanto a la muestra fue la misma que la población adoptando así el tipo de muestreo censal. La técnica utilizada fue la encuesta, mientras que el instrumento utilizado para la recolección de datos fue el cuestionario tipo likert, conformado por 40 ítems. Para validar el instrumento se empleó la técnica de juicio de expertos, la Confiabilidad se realizó a través del programa SPSS 20, mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach, dando como resultado un grado de confiabilidad del 0.880. Finalmente se concluye que existe relación significativa entre el programa 5s y la calidad de servicio al cliente de las notarías ubicadas en el distrito de San Miguel, año 2015.

Palabras claves: Programa 5s, calidad de servicio, cliente, disciplina.

ABSTRACT

In this research that was conducted in notaries in the district of San Miguel was raised as a general objective to determine the significant relationship between the 5s program and the quality of customer service, to do an investigation was conducted descriptive - correlational, where the number of the study population consisted of 70 workers. As for the sample was the same as the population; because the size is small thus adopting the type of census sampling. The technique used was the survey, while the instrument used for data collection was the Likert questionnaire, consisting of 40 items. To validate the instrument technique was used expert judgment, reliability was performed using SPSS 20 program, using Cronbach's alpha coefficient, resulting in a degree of reliability considered fully earned 0.880 for implementation. Finally it is concluded that there is significant relationship between the 5s program and the quality of customer service.

Keywords: Program 5s, service quality, customer, discipline.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

A nivel internacional desde los fines de la década 80, la tendencia mundial es la globalización de los mercados; pero esta apertura no sólo significa amenazas para los pequeños países, sino que por el contrario, constituye una fuente de excelentes oportunidades de desarrollo, para poder enfrentar las amenazas y aprovechar las oportunidades.

Es absolutamente necesario cambiar los paradigmas de manejo de las empresas e instituciones, propios de la Era Industrial, por los paradigmas propios de la Era del Conocimiento que enfoca su atención en el tema de la Calidad, a grandes razgos esta filosofía abarca dos grandes propósitos: mejorar el nivel de vida de los clientes y mejorar el nivel de vida de los trabajadores de la empresa.

Según Eduarte (1999), en su artículo “Calidad de servicio al cliente”, explica que un servicio de calidad está orientado hacia el mejoramiento e innovación de los procesos para proporcionar servicios diferenciados y desarrollar una organización de valor para el cliente, involucrando aspectos como: Ofrecer un servicio con el que tanto la organización como su cliente logran experiencias positivas, desarrollar una organización que garantice ventajas competitivas para el cliente, de manera que la experiencia se repita. La globalización de calidad de servicio al cliente significa que todo el personal de una organización debe ser capaz de dar la respuesta más conveniente al cliente. Aun cuando no conozca el asunto, deberá orientarlo para que obtenga la información o el servicio que busca. El principio de un buen servicio es tener la respuesta apropiada, por ende cada empleado o funcionario debe tener presente que el cliente es primero, es a quien se debe la organización. Por eso quienes atienden público deben estar muy bien identificados con el servicio y saber los límites que tiene, para manejar siempre la respuesta adecuada. Las sociedades actuales se mueven a un ritmo tan acelerado, que las organizaciones tienen como imperativo adaptarse a las nuevas condiciones y demandas de la población con la mayor rapidez, para no condenarse a desaparecer.

Para Luis García Tello (2014), en su artículo “El Perú reúne las condiciones para ofrecer la mejor atención al cliente de América Latina” explica que actualmente el sector servicios genera 65 mil millones de soles de los 111 mil millones de soles del PBI acumulado entre el 2005 y el 2015, y casi 60 de cada 100 empleados trabaja en una empresa del referido sector. En nuestro país todavía se refleja cantidad de experiencias de consumo negativas mayores que las positivas, asimismo cabe resaltar que en el rubro comercio es donde más hemos crecido con respecto a brindar servicio de calidad, mientras que en sector salud y educación aún existe déficit de cobertura y calidad de atención, que es donde se están dando los grandes cambios. Cabe destacar que actualmente en nuestro entorno son pocas las empresas que optan por utilizar programas, herramientas y estrategias que mejoren la calidad de servicio al cliente, la gran mayoría más se preocupan en incrementar las ventas y en producir olvidando en ocasiones que el cliente es pieza fundamental de su negocio, ya que ellos depende el crecimiento de las organizaciones.

La presente investigación tiene como objeto de estudio a los trabajadores de la notarías ubicadas en el distrito de San Miguel entre ellas tenemos a la notaria Flores Alvàn, Ramos Rivas y Landázuri Golffer, las cuales son entidades privadas que brindan servicios de carácter jurídico clasificados en la extensión de instrumentos protocolares y extra protocolares. Cuya problemática en esta investigación consiste en determinar cómo se relaciona el programa 5s (Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu y Shitsuke) con la calidad de servicio al cliente.

En tal sentido al no existir en las notarías una adecuada clasificación de materiales, orden, limpieza, estandarización de procesos y disciplina los trabajadores no podrán desempeñar sus funciones de manera eficiente lo cual significa que no se podrá brindar una buena calidad de servicio al cliente.

Por lo tanto la variable de estudio programa 5s habilitará eliminar tiempos improductivos mejorando la organización de materiales y equipos en el ambiente laboral, es más los trabajadores se sentirán con la capacidad de trabajar en equipo para mejorar la imagen de la empresa ante los clientes.